

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

MT- 9861/98/10-PCT

PCT# 9861

(11)Publication number : 10-124584
 (43)Date of publication of application : 15.05.1998

(51)Int.Cl.

G06F 17/60
 G06F 9/44
 G06F 17/00
 G06F 19/00

(21)Application number : 08-281082
 (22)Date of filing : 23.10.1996

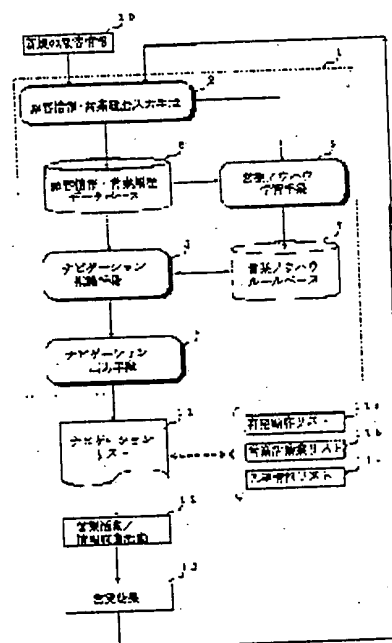
(71)Applicant : NRI & NCC CO LTD
 (72)Inventor : MIMURO KATSUYA
 TERASAKI TAKESHI
 GOTO KOICHI

(54) BUSINESS NAVIGATION DEVICE

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To store latest business know-how through a business action and the business result, and to obtain the most effective business action plan or the like according to the situation in the actual business scene by inputting a business history and a business result, distributing a prescribed evaluation value corresponding to the business result to the evaluation value of each business know-how rule, increasing or decreasing it, and outputting it.

SOLUTION: New customer information 10 and a latest business history are inputted to a customer information and business history data base 6 by a customer information and business history inputting means 2. The action plan of a business action suited to the customer information and the business history is detected from a business know-how rule base 7 by a navigation inferring means 3. Plural business action plans are always described in a navigation list 11 in the priority order according to the evaluation value. A business man selects the proper business action plan based on this navigation list 11, and performs a business action 12. Thus, the most effective business action plan in the business history can be obtained.



MT-9261/9270-PCT

PCT#-9610-1-

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平10-124584

(43) 公開日 平成10年(1998) 5月15日

(51) Int.Cl. ⁶	識別記号	F I
G 0 6 F 17/60		G 0 6 F 15/21 Z
9/44	5 8 0	9/44 5 8 0 P
17/00		15/20 F
19/00		15/22 J

審査請求 未請求 請求項の数 3 O L (全 9 頁)

(21) 出願番号 特願平8-281082

(22) 出願日 平成 8 年(1996) 10月23日

(71) 出願人 000155469

株式会社野村総合研究所

東京都中央区日本橋 1 丁目10番 1 号

(72) 発明者 三 室 克 哉

神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地

株式会社野村総合研究所内

(72) 発明者 寺 崎 健

神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地

株式会社野村総合研究所内

(72) 発明者 後 藤 公 一

神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地

株式会社野村総合研究所内

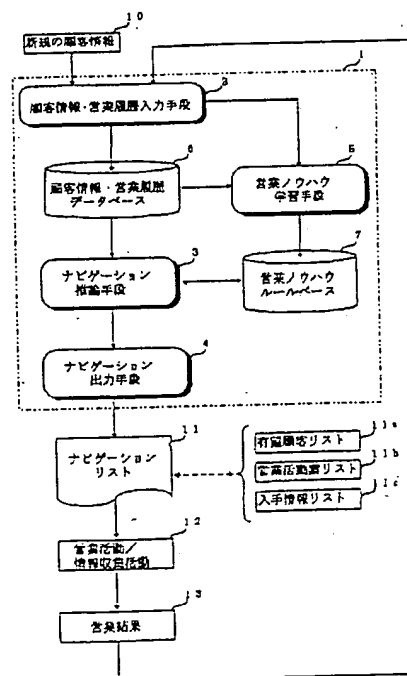
(74) 代理人 弁理士 佐藤 一雄 (外 3 名)

(54) 【発明の名称】 営業ナビゲーション装置

(57) 【要約】

【課題】 営業活動を通じて営業ノウハウを蓄積でき、かつ、営業の場面に応じて最も効果的な営業活動案等を提示する営業ナビゲーション装置を提供する。

【解決手段】 顧客情報・営業履歴入力手段 2 と、顧客情報・営業履歴データベース 6 と、営業ノウハウデータベース 7 と、顧客情報と営業履歴とを条件として、該当する評価値が高い営業ノウハウ等を検索するナビゲーション推論手段 3 と、ナビゲーションリストを出力するナビゲーション出力手段 4 と、営業結果に対応する所定の評価値を、営業結果に近い営業ノウハウほど大きく学習されるように営業結果に至る各営業ノウハウの評価値に配分して増減させ、学習した営業ノウハウを営業ノウハウデータベース 7 に出力する営業ノウハウ学習手段 5 と、を備えた。



【特許請求の範囲】

【請求項1】顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、

前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、

営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、

前記顧客情報・営業履歴データベースと営業ノウハウルールベースとを参照し、顧客情報と営業履歴とを条件として、該当する評価値が高い営業ノウハウルール、評価値が高い営業ノウハウルールが適用される顧客、の少なくとも一方を検索するナビゲーション推論手段と、

前記ナビゲーション推論手段の検索結果から、営業活動案リスト、有望顧客リスト、入手情報リスト、の少なくとも一つを出力するナビゲーション出力手段と、

前記顧客情報・営業履歴データベースから営業履歴とその営業結果とを入力し、営業結果に対応する所定の評価値を、営業結果に近い営業ノウハウルールほど大きく学習されるように、前記営業結果に至るまでの各営業ノウハウルールの評価値に配分して増減させ、学習した営業ノウハウルールを前記営業ノウハウルールベースに出力する営業ノウハウ学習手段と、を備えたことを特徴とする営業ナビゲーション装置。

【請求項2】顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、

前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、

営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、

前記顧客情報・営業履歴データベースと営業ノウハウルールベースとを参照し、顧客情報と営業履歴とを条件として、該当する評価値が高い営業ノウハウルール、評価値が高い営業ノウハウルールが適用される顧客、の少なくとも一方を検索するナビゲーション推論手段と、

前記ナビゲーション推論手段の検索結果から、営業活動案リスト、有望顧客リスト、入手情報リスト、の少なくとも一つを出力するナビゲーション出力手段と、を備えたことを特徴とする営業ナビゲーション装置。

【請求項3】顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、

前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、

営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、

前記顧客情報・営業履歴データベースから営業履歴とその営業結果とを入力し、営業結果に対応する所定の評価値を、営業結果に近い営業ノウハウルールほど大きく学

習されるように、前記営業結果に至るまでの各営業ノウハウルールの評価値に配分して増減させ、学習した営業ノウハウルールを前記営業ノウハウルールベースに出力する営業ノウハウ学習手段と、を備えたことを特徴とする営業ノウハウルール学習装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は多種多様な営業活動をいわゆる営業戦略面で効果的に支援する装置に係り、特に日々の営業活動とその営業結果から、営業のノウハウを蓄積し、かつ、実際の営業の場面で状況に応じて最も効果的な営業活動案等を提示する装置に関する。

【0002】

【従来の技術】現在様々な分野において、営業マンと呼ばれる営業職の人間が、顧客の購買意欲をかきたてるように様々な営業活動を行い、それら各営業活動に対する顧客の反応をフィードバックしながら次の営業活動を行い、最終的に商談が成立するようにしている。

【0003】従来の営業活動においては、個々の具体的な営業活動案は、それぞれの営業マン、あるいは営業情報の報告を受けたリーダー格の営業マンの経験と勘によって立案され、実行されていた。

【0004】このように、従来の営業活動は、概して各営業マンの経験と勘によって行われていたが、現実の営業において所定の営業マンの営業成績が常に良いという現象が事実としてあった。

【0005】このような現象に対して、従来からその好成績の営業マンのノウハウを他の営業活動に活かすべく、種々の方策が採られていた。

【0006】一つの方法としては、マニュアル作りであった。この営業用マニュアルの作成の方法は、営業マンの営業ノウハウを抽出し、それを体系化し、種々な営業場面で効果的に活用できるように編纂するのが通常であった。

【0007】他の方法としては、無形の営業ノウハウのマニュアル化の困難さを鑑み、好成績の営業マンを責任ある地位に着け、その営業ノウハウを営業活動全般に反映させる方法があった。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記マニュアル作りや所定の営業マンの抜擢によるその営業ノウハウの反映などの従来の方法では、効果的に営業活動を支援することはできなかった。

【0009】まず、マニュアル作りの方法は、以下の問題を有している。

(1) マニュアル作りの作業自体が大変な労力と時間を必要とする。

(2) 営業場面に応じて効果的な営業活動案を示唆できるマニュアルの構成と内容は、決定的なものがなく、一般に作成が極めて困難である。

(3) 日々変化する営業環境で、常に最新の営業環境に対応するマニュアルを維持することが困難である。

【0010】上記マニュアルの問題は、マニュアル作りが、営業ノウハウの抽出と、抽出した営業ノウハウを営業状況に応じて具体的に提示することの両面において、非常に困難であることに起因する。

【0011】たとえば、営業ノウハウを獲得するためにベテラン営業マンにインタビュー・アンケート等を行っても、その聞き手やアンケート作成者の業務知識、テクニックによって得られる営業ノウハウの質が左右されてしまう。また、抽出した営業ノウハウを実際の営業場面で活用できるように編纂することも、マニュアル作成者の技術に依存しており、一般に非常に難しい。さらに、苦勞して構築した営業ノウハウのマニュアルやデータベースも、時代の変化とともに陳腐化してしまうという問題があった。

【0012】一方、所定の営業マンの抜擢による営業ノウハウの反映による方法では、現在のように一人の営業マンが多数の顧客を抱えていることが多い営業活動状態では、各顧客の情報を前記営業マンが十分把握することができないため、その営業マンのノウハウを十分反映することができなかった。

【0013】このため、従来の営業では、営業マンは、いつ、どの顧客に対してアプローチすべきかなどの効果的な営業のタイミングがつかめなかったり、どのような営業活動が効果的であるかを考える際に、顧客の情報を十分に活用することが困難であった。

【0014】さらに、マニュアル等に営業ノウハウを記載することができても、その営業ノウハウがそれぞれの営業活動の一連の流れから遊離してしまい、営業に重要な営業シナリオにその営業ノウハウを反映させることが困難であった。

【0015】そこで、本発明が解決しようとする課題は、日々の営業活動とその営業結果を通じて最新の営業ノウハウを蓄積でき、かつ、実際の営業の場面で状況に応じて最も効果的な営業活動案等を提示することができる装置（本明細書では、営業活動をナビゲートする装置という意味で「営業ナビゲーション装置」と呼ぶ）を提供することにある。

【0016】

【課題を解決するための手段】本願請求項1に係る営業ナビゲーション装置は、顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、前記顧客情報・営業履歴データベースと営業ノウハウルールベースとを参照し、顧客情報と営業履歴とを条件として、該当する評価値が高い営業ノウハウルール、評価値が高い営業ノウハウルールが適用される

顧客、の少なくとも一方を検索するナビゲーション推論手段と、前記ナビゲーション推論手段の検索結果から、営業活動案リスト、有望顧客リスト、入手情報リスト、の少なくとも一つを出力するナビゲーション出力手段と、前記顧客情報・営業履歴データベースから営業履歴とその営業結果とを入力し、営業結果に対応する所定の評価値を、営業結果に近い営業ノウハウルールほど大きく学習されるように、前記営業結果に至るまでの各営業ノウハウルールの評価値に配分して増減させ、学習した営業ノウハウルールを前記営業ノウハウルールベースに出力する営業ノウハウ学習手段と、を備えたことを特徴とするものである。

【0017】本願請求項2に係る営業ナビゲーション装置は、顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、前記顧客情報・営業履歴データベースと営業ノウハウルールベースとを参照し、顧客情報と営業履歴とを条件として、該当する評価値が高い営業ノウハウルール、評価値が高い営業ノウハウルールが適用される顧客、の少なくとも一方を検索するナビゲーション推論手段と、前記ナビゲーション推論手段の検索結果から、営業活動案リスト、有望顧客リスト、入手情報リスト、の少なくとも一つを出力するナビゲーション出力手段と、を備えたことを特徴とするものである。

【0018】本願請求項3に係る営業ノウハウルール学習装置は、顧客情報と営業履歴とを入力する顧客情報・営業履歴入力手段と、前記顧客情報・営業履歴入力手段によって入力された顧客情報と営業履歴を格納する顧客情報・営業履歴データベースと、営業ノウハウルールを評価値とともに格納する営業ノウハウルールベースと、前記顧客情報・営業履歴データベースから営業履歴とその営業結果とを入力し、営業結果に対応する所定の評価値を、営業結果に近い営業ノウハウルールほど大きく学習されるように、前記営業結果に至るまでの各営業ノウハウルールの評価値に配分して増減させ、学習した営業ノウハウルールを前記営業ノウハウルールベースに出力する営業ノウハウ学習手段と、を備えたことを特徴とするものである。

【0019】

【発明の実施の形態】次に、本願請求項1に係る営業ナビゲーション装置の実施の形態について以下に説明する。図1は、本願請求項1に係る営業ナビゲーションの一実施形態の構成と、各構成要素間の関連と、全体の処理の流れとを示したものである。

【0020】図1に示すように、本実施形態の営業ナビゲーション装置1は、顧客情報・営業履歴入力手段2と、ナビゲーション推論手段3と、ナビゲーション出力

手段4と、営業ノウハウ学習手段5と、顧客情報・営業履歴データベース6と、営業ノウハウベース7とを有している。

【0021】上記顧客情報は、本営業ナビゲーション装置1を使用しようとする分野に合わせて設定することができる。たとえば、顧客の氏名・名称、顧客の資産状態、顧客の家族構成、年収、営業活動に対する反応、成約の見込みの評価等を顧客情報とすることができる。

【0022】営業履歴は、同じく営業ナビゲーション装置1を使用する分野に合わせて設定することができる。たとえば、ダイレクトメール(DM)の送付、商品の提案、面談、特典の付与などの各営業活動を営業履歴とすることができる。

【0023】顧客情報・営業履歴入力手段2は、上記顧客情報と営業履歴を入力させる手段であって、好ましくはメニューの選択方式によって顧客情報と営業履歴とを入力できるようにする。なお、パターン化できない、あ

```

if 新規 then 会社プロフィール送付 (100)
if 新規 and DM反応良い then 保険設計提案 (150)
if 面談済 then なじみツール送付 (200)
if 面談済 and DM反応良い then 保険案見直し (210)
.....

```

上記営業ノウハウルールの末尾のかっこ内に記載した数値は、各営業ノウハウルールの評価値を示している。また、これら営業ノウハウルールは、顧客の属性によって分類整理され、所定の属性の顧客ごとに異なった評価値を有するように管理されている。

【0027】営業ノウハウ学習手段5は、後述する方法で実際の営業結果から営業ノウハウルールの評価値を学習・更新させる。

【0028】ナビゲーション推論手段3は、営業ノウハウルールベース7から、顧客情報、営業履歴を条件として営業活動の活動案を検出するように構成されている。このとき、営業ノウハウルールの条件の検索は、類似の条件も含めて多少広い範囲で営業ノウハウルールを検索できるようにするのが好ましい。

【0029】ナビゲーション出力手段4は、上記ナビゲーション推論手段3によって検出された営業活動案や、後述する種々の情報を出力するように構成されている。

【0030】次に、上記営業ナビゲーション装置1による営業活動支援のための処理を図1に沿って以下に説明する。

【0031】最初に、新規の顧客と何らかの接触を持つと、新規の顧客情報10を入手することができる。本発明の営業ナビゲーション装置1による処理では、上記新規顧客情報10と最初の営業履歴は、顧客情報・営業履歴入力手段2により、顧客情報・営業履歴データベース6に入力される。

【0032】次に、上記顧客情報と営業履歴に適合する

るいは新規に設定した顧客情報や営業履歴については、別途入力できるようにする。

【0024】顧客情報・営業履歴データベース6は、上記顧客情報と営業履歴を、体系化して管理された状態で格納している。

【0025】営業ノウハウルールベース7は、営業ノウハウをルール化したものに、評価値を付して格納している。ここで、個々の営業ノウハウルールは、条件部と結果部とからなり、条件部には営業履歴の各段階、結果部には具体的な営業活動がそれぞれ記述されている。これらの営業ノウハウルールは、顧客の属性に応じて整理されている。さらに、各営業ノウハウルールは、営業活動として有効か否かの評価値を付されて格納されている。

【0026】今、保険業界を例に、営業ノウハウルールベース7に格納された営業ノウハウルールを概念的に示すとたとえば次のようなものがある。

営業活動の活動案が、ナビゲーション推論手段3により、営業ノウハウルールベース7から検出される。検出された営業活動の活動案は、ナビゲーション出力手段4により、ナビゲーションリスト11として出力される。

【0033】ナビゲーションリスト11には、通常複数の営業活動案が、評価値に応じて優先度順に記載されている(営業活動案リスト11b)。すなわち、評価値がもっとも高い営業ノウハウルールによる活動案が、もっとも有効な営業活動案として示される。

【0034】このナビゲーションリスト11に基づき、営業マンは、適当な営業活動案を選択し、その営業活動(後述する場合は必要な情報収集活動)12を行う。この営業活動により、営業マンは、成約、不成約の確定、商談の継続等の営業結果13を得る。

【0035】商談継続の場合、上記営業活動による営業履歴と新たに得られた顧客情報は、再び顧客情報・営業履歴入力手段2を介して顧客情報・営業履歴データベース6に入力される。以降、上記営業履歴の入力、営業活動案の検索および実行、営業結果のフィードバックまでの一連の処理・活動は、営業活動の成約あるいは不成約が確定するまで繰り返される。

【0036】営業活動が最終的に成約あるいは不成約に終わった場合、その営業履歴等は顧客情報・営業履歴データベース6に入力されるとともに、営業ノウハウ学習手段5により、営業ノウハウルールの評価値の学習が行われる。

【0037】ここで、営業ノウハウルールの学習につい

て図2を用いて説明する。図2に示すように、営業ノウハウルールは、多数集まって一つの集合14をなしているとすると、実行された一連の営業活動は、営業ノウハウルール集合中の複数の営業ノウハウルール（ルール1、ルール2、ルール3、ルール4、…）からなる。この実行された一連のルールは、各営業段階に応じて適宜実行された営業活動であり、商談の成約に導く一つの流れを示している。この意味でこれらの一連の営業活動は、営業シナリオと呼ばれている。

【0038】今、図2に示すように、営業活動（ルール1、ルール2、ルール3、ルール4）によって契約の成

ルール	学習前の評価額	加算する評価額	学習後の評価額
ルール1	40	51	91
ルール2	120	64	184
ルール3	150	80	230
ルール4	200	100	300

上記成約した場合に対し、不成約に終わった営業活動については、評価値を加算しないか、あるいは上記成約の場合と反対に評価値を減じるようにすればよい。この場合も、営業結果に近いルールほど大きく評価値を変化させる。

【0040】このように、成約（不成約）した場合に評価値を加算（減算）し、かつ、営業結果に近いルールほど大きく評価値を変化させることにより、営業ノウハウルールを評価値によって次の2つの方向に並べることができる。すなわち、

- (1) 同一営業履歴、すなわち同一の営業段階では、過去に商談成約に至った実績がある営業ノウハウルールほど高い評価値を有する。
- (2) 成約に近い営業ノウハウルールほど高い評価値を有する。

【0041】これにより、ある営業履歴（営業段階）では、その営業履歴でもっとも効果的な営業活動案を得ることができる。また、評価値の高い順番に営業活動を並べ、それらを各営業段階ごとに分類・整理することにより、成約に至るまでの各営業活動、すなわち、もっとも効果的な営業シナリオを得ることができるのである。

【0042】このように学習された営業ノウハウルールは、営業ノウハウルールベース7に格納され、次の営業活動の活動案の推論に利用され、また、新たな営業活動と営業結果によって学習される。

【0043】なお、新しい営業ノウハウルールは、随時取り込まれ、有効なルールならば、高い評価値を与えられる。

【0044】以上は、特定の営業活動において、各営業履歴に応じてもっとも効果的な営業活動を検索する場合、つまり、ナビゲーションリスト11として営業活動案リスト11bを出力する場合の営業ナビゲーション装置1の使用について説明したが、この営業ナビゲーション装置1は、ナビゲーションリスト11として有望顧客

立に至ったとすると、この契約成立の成果を評価値100として、成約に至るまでに採られた各営業活動（ルール1、ルール2、ルール3、ルール4）の評価値に加算する。このとき、営業結果に近い営業活動ほど大きく評価値を加算する。図2の例では、割引率0.8とし、営業結果に直結するルールには評価値100を加え、営業結果から一つ遠ざかるごとに0.8を乗じた評価額を加算する。この結果、ルール1、ルール2、ルール3、ルール4の評価額は、下表のように学習される。

【0039】

リスト11a、入手情報リスト11cを出力することもできる。

【0045】有望顧客リスト11aは、多数の顧客について、顧客情報、営業履歴、営業活動に対する反応、営業活動の評価値から、現在有望と考えられる顧客をその有望度順に配列して出力したものである。この有望顧客リスト11aにより、営業マンは、もっとも商談成立の可能性が高い顧客に対して営業活動を行うことができ、効率よく営業を行うことができる。

【0046】入手情報リスト11cは、営業ノウハウルールの条件部の情報が不足しているために、営業活動案の検索ができない場合に、その不足している情報を提示するものである。このリストにより、営業マンは、必要な情報を収集し、それによってその後の営業活動の効率を大幅に向上させることができる。

【0047】次に、上記営業ナビゲーション装置の変形について以下に説明する。上記実施形態の営業ナビゲーション装置1は、構成要素として顧客情報・営業履歴入力手段2と、ナビゲーション推論手段3と、ナビゲーション出力手段4と、営業ノウハウ学習手段5と、顧客情報・営業履歴データベース6と、営業ノウハウベース7とを有しているが、これら構成要素のうち、一部の構成要素を組み合わせることで別の装置を構成することができる。

【0048】図3は、上記営業ナビゲーション装置1から学習機能、すなわち営業ノウハウ学習手段5を取り除いた非学習型営業ナビゲーション装置の構成を示している。

【0049】図3の非学習型営業ナビゲーション装置15は、本願請求項2の装置と対応しており、顧客情報・営業履歴入力手段2と、ナビゲーション推論手段3と、ナビゲーション出力手段4と、顧客情報・営業履歴データベース6と、営業ノウハウベース7とを有している。この装置は、営業結果が確定したときに、営業ノウハウルールの評価値の学習を行わない点を除き、図1の営業

ナビゲーション装置1（非学習型営業ナビゲーション装置に対して学習型営業ナビゲーション装置と呼ぶことができる。）と全く同一処理を行う。本装置は、営業ノウハウルール、それらの評価値が確定しており、学習を行う必要がない場合に好適である。

【0050】図4は、本願請求項3に係る営業ノウハウルール学習装置を示したものである。この営業ノウハウルール学習装置16は、図1の営業ナビゲーション装置1からナビゲーション推論手段3とナビゲーション出力手段4を取り除いたものであり、顧客情報・営業履歴入力手段2と、営業ノウハウ学習手段5と、顧客情報・営業履歴データベース6と、営業ノウハウベース7とを有している。

【0051】この営業ノウハウルール学習装置16は、顧客情報と営業活動を顧客情報・営業履歴入力手段2によって顧客情報・営業履歴データベース6に蓄積し、営業結果が得られた度に、その営業結果を営業ノウハウ学習手段5によって営業ノウハウルールにフィードバックし、営業ノウハウルールベース7に格納する。本装置は、捉えどころがない営業ノウハウの学習の目的に好適に使用することができる。

【0052】

【発明の効果】以上の説明から明らかなように、本発明の営業ナビゲーション装置によれば、効果的な営業支援が可能となる。本発明の営業ナビゲーション装置は、各顧客、各営業段階に応じて営業活動案を実績に基いて有効な順に提示することができる。これにより、営業マンは、提案された営業活動案の中から有効と思われる営業活動を選択して実行に移すことができ、各顧客に対してそれぞれの営業段階に応じてもっとも有効な営業活動を行うことができるのである。

【0053】また、本願請求項1の営業ナビゲーション装置によれば、高度な営業ノウハウを共有化することができる。

【0054】すなわち、成約に至ることが多い営業ノウハウは徐々にその評価値が高くなるので、高度な営業ノウハウを身につけた営業マンが本発明の営業ナビゲーション装置を使用することにより、その営業ノウハウが装置に学習され、整理される。高度な営業ノウハウを学習した営業ナビゲーション装置は、他の営業マンに対してもその営業ノウハウに基づく営業活動案を提示する。これにより、高度な営業ノウハウが自然な形で他の営業マンに伝えられ、営業マンの全体の能力を向上させることができる。

【0055】また、本願請求項1に係る営業ナビゲーション装置によれば、従来把握が困難であった成約に至る効果的な営業シナリオを学習することができるようにな

った。

【0056】本発明による営業ノウハウ学習手段は、営業結果に近い営業ノウハウルールほど強く評価値の学習をさせるので、営業結果に近いルールほど高い評価値を有するようになる。この評価値に基づいてルールを配列し、各営業段階ごとにこれらのルールを整理することにより、成約に至る効果的な営業シナリオを学習することができる。学習された営業シナリオにより、成約に至るまでの過程を想定し、個々の営業活動を配分して効果的に営業を行うことができる。

【0057】さらに、本願請求項1の営業ナビゲーション装置によれば、営業マンの日々の営業活動と営業結果を営業ノウハウルールにフィードバックするので、常に変化する市場や顧客のニーズに対応する営業ノウハウルールに高い評価値を与えることができる。

【0058】本願請求項3の営業ノウハウルール学習装置によれば、日々の営業活動と営業結果から自然に有効な営業ノウハウを蓄積することができる。すなわち、従来のアンケートやインタビューのように膨大な時間と労力を要することなく、かつ、実績に基づいて的確に営業ノウハウルールを学習することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本願請求項1に係る営業ナビゲーション装置の一実施形態の構成とその処理の流れを示したフローチャート。

【図2】本願請求項1に係る営業ナビゲーション装置の営業ノウハウ学習手段による学習の方法を概念的に示した図。

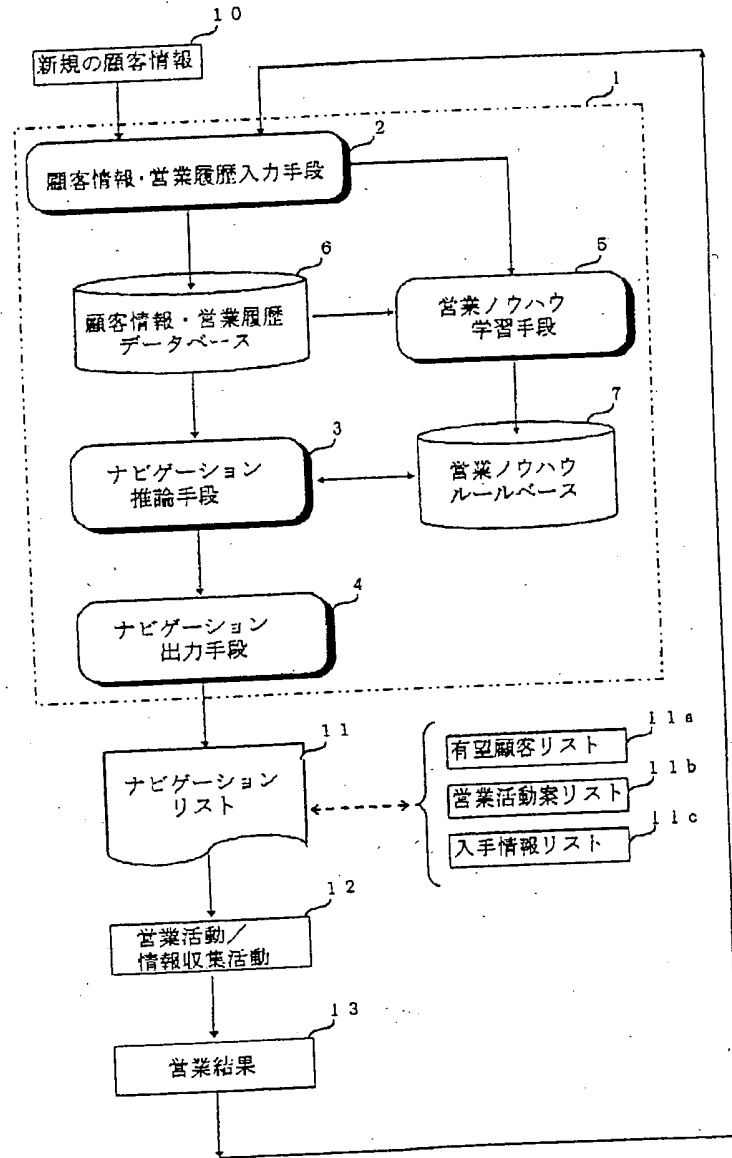
【図3】本願請求項2に係る非学習型営業ナビゲーション装置の一実施形態の構成を示したブロック図。

【図4】本願請求項3に係る営業ノウハウルール学習装置の一実施形態の構成を示したブロック図。

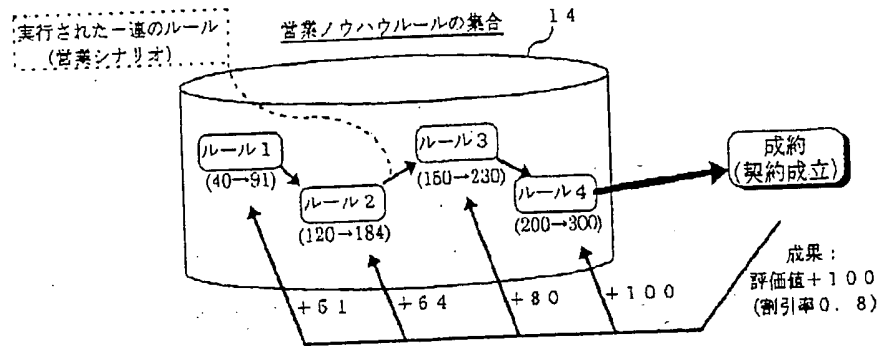
【符号の説明】

- 1 営業ナビゲーション装置
- 2 顧客情報・営業履歴入力手段
- 3 ナビゲーション推論手段
- 4 ナビゲーション出力手段
- 5 営業ノウハウ学習手段
- 6 顧客情報・営業履歴データベース
- 7 営業ノウハウベース
- 10 顧客情報
- 11 ナビゲーションリスト
- 12 営業活動/情報収集活動
- 13 営業活動
- 14 営業ノウハウルールの集合
- 15 非学習型営業ナビゲーション装置
- 16 営業ノウハウルール学習装置

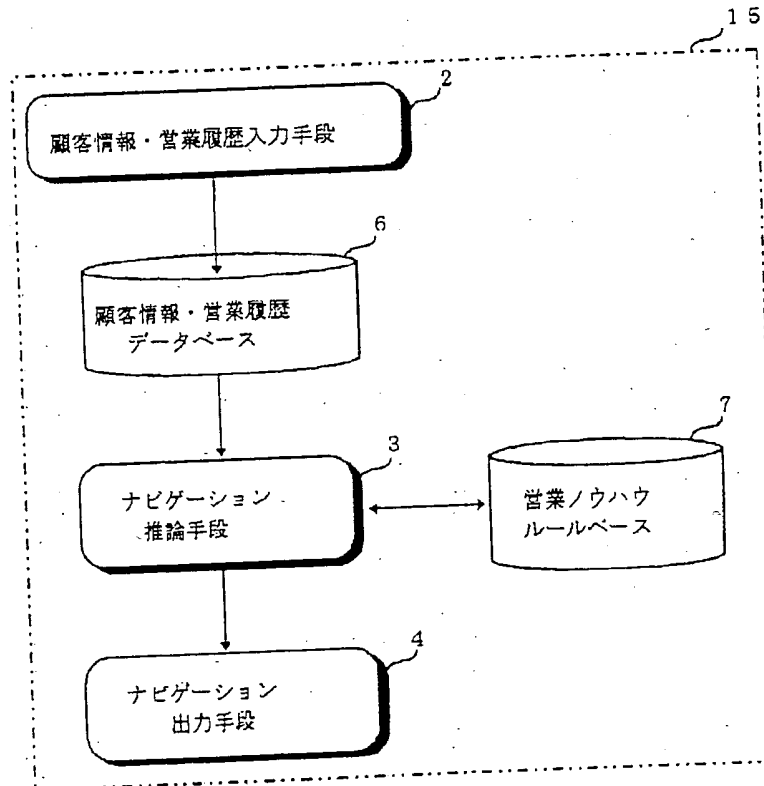
【図1】



【図2】



【図3】



【図4】

